ＬＰガスに関するよくある問合せ（Ｑ＆Ａ）

ここでは、LPガスに関するお客さまの身近な問合せについてお答えしています。

なお、ここでご照会している内容は一般的な事例です。

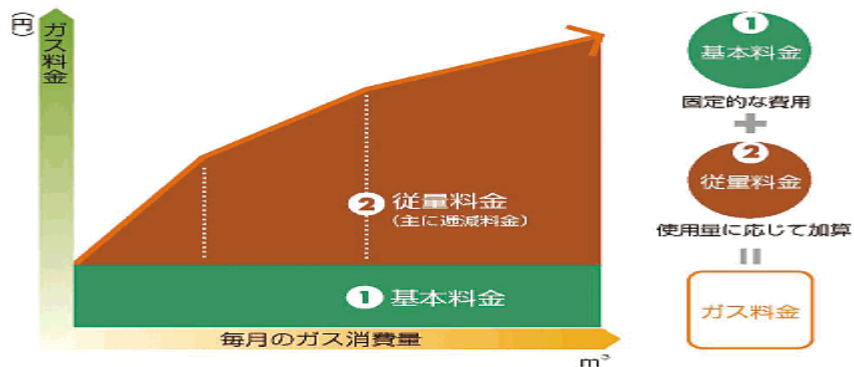
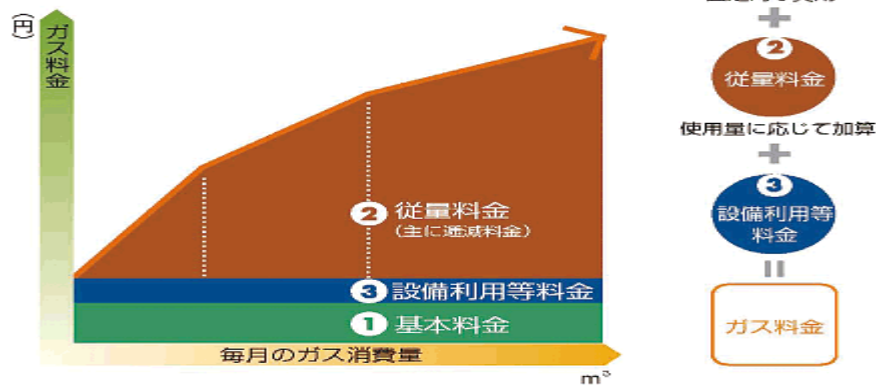
具体的な事例につきましては、現在供給しているLPガス販売店にご相談下さい。

１．ＬＰガスの価格について

Ｑ．ＬＰガスの料金の仕組みについて知りたい。

Ａ．料金制度によって異なります。

　ＬＰガスの料金は都市ガス・電気などの認可・届出料金と異なり、ガソリンや灯油などと同様に自由料金です。そのため料金制度もＬＰガス販売店が自由に選択でき、また、お客様と契約によって異なる料金制度を適用することもできます。

　主な料金制度としては、二部料金制、三部料金制などがあります。この中で、最も多いのは基本料金と従量料金を組み合わせた二部料金制です。

Ｑ．基本料金とは何か。

Ａ．ガス供給のために必要な月々の固定費です。

　供給設備や保安などに関する費用が含まれ、ガスの使用量の多少にかかわらず請求される料金のことです。集中監視システムやガス漏れ警報器などの設備利用等料金が含まれている場合もあります。

Ｑ．従量料金とは何か。

Ａ．ガスの使用量に応じて発生する料金です。

　ガス原料費や容器配送費などを含んでおり、使用量に応じて支払うものです。

Ｑ．地域における平均料金を知りたい。

Ａ．モニター調査の価格を参考にしてください。

　ＬＰガス料金のモニター調査については、経済産業省（石油流通課）と総務省統計局などが行っています。経済産業省の調査は石油情報センターに委託されています。

石油情報センターホームページ

http://oil-info.ieej.or.jp/

Ｑ．ＬＰガス料金は、なぜ地区や県などで統一されていないのですか。

Ａ．統一することは、独禁法により禁止されています。

① ＬＰガス料金は、公共料金である都市ガスや電気の認可・届出料金制とは異なり、普通の商品と同じように自由な料金制となっています。このため料金は、仕入価格、配送コスト、保安サービス、消費量等や地域での競争（例えば同業者間、都市ガス、灯油、電力等）により差があります。

② ＬＰガス料金を地区単位や県単位で統一することは、独占禁止法（第３条：私的独占または不当な取引制限の禁止）により価格カルテルとして禁止されています。

③ なお、都市ガスや電気の認可・届出料金制でも会社ごとに料金は異なります。

Ｑ．原料費調整制度とはどのような制度ですか。

Ａ．輸入価格や為替レートの動きに応じて変動する輸入原料価格を速やかに自動的にガス料金に反映させることにより、料金の透明性を高めるための１つの制度です。

２．販売店の移動について

Ｑ．突然来訪した販売店に安い料金を提示されたが大丈夫か。

Ａ．ＬＰガスは自由料金ですが、安値での勧誘セールスには注意が必要です。

ＬＰガス料金は販売店の自由裁量で決めることができます。

ただし、安値での勧誘セールスでのトラブルも報告されていますので、念のために、次のような点を確認しましょう。

①極めて安い料金は要注意です。安値の根拠を確認しましょう。

②「約束された料金やサービスが、いつまで続くのか」をしっかり確認し、契約書などの記載状況もチェックしましょう。

③保安点検の実施方法や解約方法なども確認しましょう。

④すぐに契約せず、現在供給を受けている販売店や家族にも相談するなど、慎重に検討してから決めてください。

また、現在の販売店の料金に不満があり変更したい場合は、まず現在の販売店にその内容を伝え、改善を求めたり、条件変更を申し入れてみることもお勧めします。

Ｑ．〇〇センターからのアンケートはがきが郵送され、ガス料金などを知らせるよう求めているが、回答していいのか。

Ａ．回答の義務はありません。勧誘が目的の場合もありますので注意が必要です。

料金アンケートへの回答はご自身の判断で行ってください。勧誘目的の業者が調査と称して実施し、営業活動に及ぶ行為は、特定商取引法（第６条第１項：禁止行為−不実告知）や消費生活条例などにより禁じられています。

Ｑ．勧誘がしつこく、断っても居直られ、なかなか帰ろうとしない業者がいるが。どうすればよいか。

Ａ．「いりません」と明確に断ってください。それでも帰ろうとしない場合には、行政機関に相談するか、警察に通報しましょう。

しつこい勧誘は特定商取引法で禁じられています。勧誘業者名と担当者の氏名を名刺等で確認してください。また、大変迷惑し、困って、怖さも感じる勧誘行為でしたら、最寄りの警察署にも連絡してください。

なお、しつこい勧誘は特定商取引法の禁止行為（第６条）にあたり、同じ会社の者であれば、訪問者が入れ替わっても、特定商取引法上の違反行為（第

３条の２：再勧誘の禁止）に抵触します。

Ｑ．現在のＬＰガス販売店から他の販売店へ変更する注意点を教えてください。
Ａ．販売店を変更するとき、つまりＬＰガスの供給・販売に関する契約の解除については、できるだけ本人が現在ＬＰガスの供給を受けているＬＰガス販売店に申し出るようお願いいたします。

（１）１週間ルール

現在ＬＰガスを供給している販売事業者は、消費者から解約の申し出があった場合、撤去が著しく困難である場合やその他正当な事由がない限り、原則として、１週間以内に供給設備を撤去することが法令で規定されています。

省令では、「消費者の要求があった場合には、液化石油ガス販売事業者はその所有する供給設備を遅滞なく撤去すること」（液化石油ガス法施行規制第１６条第１６号）とあり、正当な事由がある場合を除き、原則１週間以内に撤去することが通達に明記されています。

［ 例示１］撤去が著しく困難な場合とは、次のような物理的に撤去が困難である場合が該当します。

①小規模導管供給の場合（集合住宅への供給も含む）
②業務用への供給の場合（相当規模のもの）
③バルク供給による場合など

［例示２］正当な事由とは、次の場合が該当します。

① 契約解除の際に清算されるべき清算額（未徴収のガス代、設備貸与料金などを含めた清算額）の支払いと供給設備の撤去は同時に履行する、との契約条項がある場合
② 消費者が料金（未徴収のガス代、設備貸与料金など）の支払を不当に遅らせている場合など

（２）同時履行の実行

契約上、同時履行が明記されている場合には、販売事業者の切り替えにともなう諸費用の清算と供給設備の撤去を同時に行います。この場合も１週間以内に行うようにします。

Ｑ．今のＬＰガス販売店を変える場合費用は、かかりますか。

また、「ＬＰガスの変更手続き等の費用は一切かからない」といって勧誘を受けているが、本当なのか。
Ａ.「一切かからない」とは言い切れません。
ＬＰガス販売店の変更に関しては、現在の販売店との販売契約等の内容に基づいて解約手続きが行われることになります。
一般的には、設備の撤去費用等がかかり、消費者にはその費用を負担していただくことが考えられます。
それらの費用が、契約上不要と判断される場合は、その旨を現在の販売店に確認しましょう。
また、契約上費用を要すると判断される場合で、その費用を新しい販売店が負担することで「一切かからない」こととなる場合も、それを現在の販売店が承諾しているのか、事後に消費者に支払い責任はなくなるのかを、消費者本人が、現在の販売店に確認しておく必要があります。

Ｑ. 電気温水器の訪問セールスで、注意すべき点は、ありますか。
Ａ.一部の電気温水器の訪問セールスでのトラブルが増えています。即断せず、ガスも含め複数の業者を比較して決めましょう。
最近はＬＰガス販売店の中にもオール電化を取り扱っているケースがあります。
訪問販売一般についての対処方法と、特に電気温水器セールスで注意すべき点は以下の通りです。

◎訪問販売一般についての対処方法
〇即断しない
問題のある業者の多くは契約を急がせます。家族で話し合ったり複数の業者からの見積書等や提案を比較してから判断しましょう。
〇業者をチェックする
訪問した営業マンの名刺を受取り、後から会社の実態を調べることができるようにしましょう。
〇見積書・契約書を要求する
どのような約束をし、それが守られたかどうかが後日わかるよう、見積書や契約書など、すべて書面での提出を求めましょう。
〇長期ローンは要注意
「月々の支払いが安い」と長期ローンを組ませる例があります。
最初の金額が適正であるか、金利の負担や設備の償却期間、買い換え時期など

について冷静に検討して判断しましょう。

◎オール電化リフォームセールスの注意点
○光熱費比較の根拠を確認する
　極端に光熱費が安くなるという提案の場合は、その根拠を求め、他の業者にも同一条件での試算を依頼しましょう。
○機器の選択が妥当かを確認する
　高額な投資をさせるために過度に大きな設備を提案されていないか、複数業者に機器選定の条件を確認しましょう。逆に費用を安く見せるための過小な設備提案にも注意しましょう。
○他エネルギーとの比較は慎重に
　これまで通りガスや灯油を併用した場合と、オール電化となった場合の光熱費の比較は、電化側だけの情報だけでなく、ＬＰガス販売店やガス会社の比較計算方法も参照しましょう。
○ガス設備の撤去を条件とすることは違法
　公正取引委員会・経済産業省「適正な電力取引についての指針」（２００６年）により、「電力会社はオール電化割引料金の適用にあたり、ガス配管の撤去を条件としてはいけない」と行政などから指導されています。
○発電の売買電力の説明にウソや誤りはないか
　「太陽光発電をつけてもオール電化にしないと余った電気を買ってもらえない」という説明は誤りです。オール電化で売上を大きくしようとする意図があるかもしれませんので要注意です。
○機器の選択が妥当かを確認する
　高額な投資をさせるために過度に大きな設備を提案されていないか、複数業者に機器選定の条件を確認しましょう。逆に費用を安く見せるための過小な設備提案にも注意しましょう。
○メンテナンスや保証の範囲や期間を確認する
　製品のメンテナンスや保証のほか、施工で生じたトラブルの保証についても確認しておきましょう。
　なお、ＬＰガス販売店の中にも、自社やグループで電気工事を行っている業者が多数ありますので、現在取引中のＬＰガス販売店に相談するのも１つの方法です。

Ｑ．太陽光発電での訪問セールスで、注意すべき点はありますか。
Ａ．一部の太陽光発電の訪問セールスでのトラブルが増えています。即断せず、

ガスも含め複数の業者を比較して決めましょう。

訪問販売一般についての対処方法のほか、特に太陽光発電セールスで注意すべき点は以下の通りです。

◎太陽光発電セールスの注意点

〇出力や光熱費比較の根拠を確認する

たくさん売電できたり、極端に光熱費が安くなるという提案の場合は、その根拠を求め、他の業者にも同一条件での試算を依頼しましょう。

〇発電の売買電力の説明にウソや誤りはないか

「太陽光発電をつけてもオール電化にしないと余った電気を買ってもらえない」は誤りです。オール電化にさせることで売上を大きくしようとする意図があるかもしれませんので要注意です。

〇補助対象の機器であるか確認する。

〇補助金の期限は自身でも確認する。

「補助金の期限が迫っているので急いで契約を」などのセールストークは要注意です。補助金申請は業者任せにせず、自身でも内容などについて行政機関に確認を取るようにしましょう。

〇機器の選択が妥当かを確認する

屋根を見ずに見積りをする業者などは要注意です。高額な投資をさせるために過度に大きな設備を提案されていないか、複数業者に機器選定の条件を確認しましょう。逆に費用を安く見せるための過小な設備提案にも注意しましょう。

〇工事方法を確認する

設置後の雨漏りなどが問題となっています。屋根の止水など工事方法についてきちんと説明を受けましょう。

〇メンテナンスや保証の範囲や期間を確認する

製品のメンテナンスや保証のほか、施工で生じたトラブルの保証などについても確認しておきましょう。

なお、ＬＰガス販売店の中にも、自社やグループで太陽光発電を扱っている業者が多数ありますので、現在取引中のＬＰガス販売店に相談するのも１つの方法です。

Ｑ．液化石油ガス法１４条書面は、誰がいつ交付するものですか。

Ａ．液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等と液化石油ガスの販売契約を締結したときは、遅滞なく液化石油ガス法で決められた事項を記載した書面を当該一般消費者等に交付しなければなりません。

販売契約書と一体になっているときもあります。

もし、１４条書面をなくしたり、受け取った記憶がない場合には販売事業者に申し出てください。

〇記載事項

液化石油ガス法第１４条（書面の交付）

１　液化石油ガスの種類

２　液化石油ガスの引渡しの方法

３　供給設備及び消費設備の管理の方法

４　消費設備の調査の方法及び周知の方法

とるべき措置

５　７区分の保安業務の内容とその実施者（認定保安機関）の名称等

６　その他経済産業省令で定める事項

液化石油ガス法施行規則第１３条（書面の記載事項）

１　販売事業者及び保安機関の責任に関する事項

２　一般消費者等の責任に関する事項

３　計量の方法

４　質量により販売した場合であって消費されないものの引取りの方法

５　価格の算定方法、算定の基礎となる項目及び算定の基礎となる項目についての内容の説明

６　供給設備及び消費設備の所有関係

７　供給設備及び消費設備の設置、変更、修繕及び撤去に要する費用の負担の方法

８　販売事業者の所有する消費設備を一般消費者等が利用する場合において、一般消費者等が支払うべき費用の額及び徴収方法（消費設備の所有権が販売事業者にある場合に限る。）

９　消費設備に係る配管について、販売契約解除時に販売事業者から一般消費者等に所有権を移転する場合の清算額の計算方法（消費配管の所有権が販売事業者にある場合に限る。）

10　保安機関の名称、住所及び連絡方法。）

３．設備関係について

Ｑ．わが家に取り付けられたＬＰガス設備のうち、販売店所有のものがあるのか。

Ａ．ＬＰガス設備には消費者の所有物と販売店の所有物とがあり、維持管理責任はそれぞれの所有者が負います。

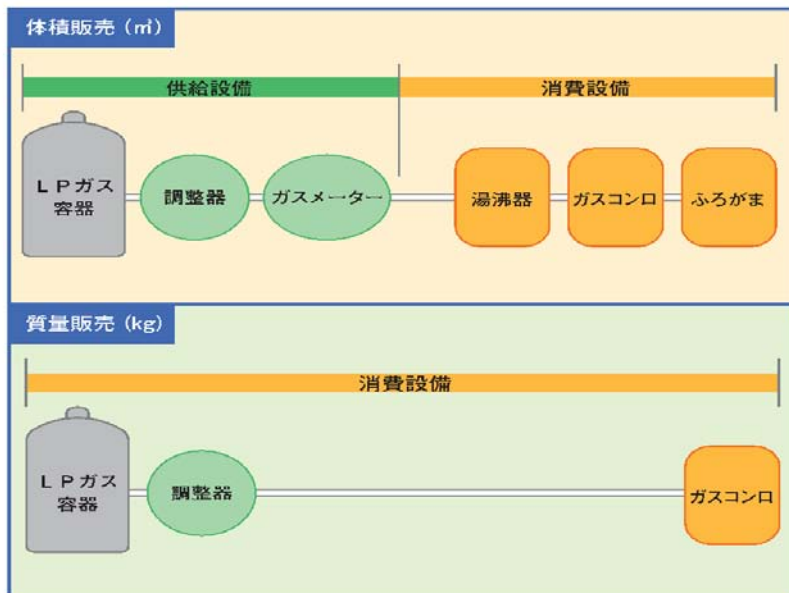
ＬＰガス設備の所有関係とその維持管理責任は、基本的には、次のような設備区分になります。

ＬＰガス設備はガスメーターのガスの出口を境にして、供給設備と消費設備とに区分されます。

① 一般的には、供給設備は販売店、消費設備は消費者の所有となります。

② 消費設備は販売店が貸与している場合もありますので、１４条書面や販売契約書（設備貸借契約書）で確認してください。

③ 維持管理も設備区分に基づいて行われますが、貸与された設備機器の使用は「善良なる管理者の注意」をはらって、消費者がその用法に従って行います。

④ 貸与された設備・機器は、それを所有する販売店に無断で改造などや、他販売店への転用はできません。

４．保安について

Ｑ．最新のガスコンロはどのように安全なのか。

Ａ．立ち消え安全装置、天ぷら油（調理油）過熱防止装置、消し忘れ防止機能がすべて搭載されています。

下記のような安全装置があり、現在販売されているコンロ（Ｓｉセンサーコンロ）には、下記の３つの安全装置が全口に搭載されています

① 立ち消え安全装置

ガス器具を使用中に風や煮こぼれなどで火が消えると、自動的にガスを止めます。

②天ぷら油（調理油）過熱防止装置

天ぷら鍋などが熱くなりすぎると、自動的にガスを止め、過熱による火災を未然に防ぎます。

③ 消し忘れ防止機能

コンロなどを消し忘れても、点火後一定時間を経過した時点で自動的に消します。

Ｑ．都市ガスの器具をＬＰガスでそのまま使っても大丈夫か。
Ａ．危険ですので止めてください。ＬＰガス用器具に取り替えてください。
　ガス種によりカロリーが異なり不完全燃焼等の原因となり危険ですので、ＬＰガス用の器具へ交換してください。
　ＬＰガスの場合は、全国共通でご使用いただけますが、都市ガスは地域（ガス会社）によって１３Ａや１２Ａなどガス種が異なることがあります。その場合も、別のガス種でそのまま器具を使うことはできません。

Ｑ．「ガスの点検に伺いたい」との連絡があったが、何かの売り込みではないのか。
Ａ．液化石油ガス法の法定点検かどうかの確認をしましょう。
　ＬＰガス設備の点検調査は、保安機関として認定を受けたＬＰガス販売店、またはその委託を受けた認定保安機関（保安センターなど）が行わなければなりません。
　まず、名刺等で業者名とその目的を確認してください。点検調査を行う保安センターが認定保安機関であれば、販売店との契約時に交付される液化石油ガス法１４条書面や販売契約書に記載されています。
　わからないときは、お取引のＬＰガス販売店に問い合わせてください。
　４年に１回の法定点検の場合は、液化石油ガス法上販売店に義務付けられた点検ですのでご協力をお願いします。
　販売店によっては、消費者サービスの１つとして清掃点検を行っている場合もあります。
　また、「自主点検」として、法定点検よりも短いサイクルで自主的に点検をしている業者もあります。

Ｑ．ＬＰガス容器は、自分で撤去してもいいのか。
Ａ．消費者が撤去することはできません。
　ＬＰガス設備の撤去は、国家資格である液化石油ガス設備士の資格者が行うことになっています。
　自分で取り外すことはせず、現在のＬＰガス販売店に撤去してもらってください。
　また、別の販売店に変更する場合は、ガス代金や設備代金などの清算手続きもあるため、現在の販売店に連絡してください。

Ｑ．ＬＰガスの保安業務は、どのような業務がありますか。

Ａ．ＬＰガス販売事業者は、液化石油ガス法により、次の７つの保安業務を義務づけられています（第２７条：保安業務を行う義務、施行規則第２９条：保安業務区分）。

保安業務は、国や都道府県の認定を受けた保安機関が行います。保安機関の認定を受けた販売事業者が自ら行う場合と、販売事業者が認定を受けた保安機関（例えば保安センターなど）に委託する場合があります。

これに加え、安全・安心のためのサービスとして、事業者が自主的に点検や修理、清掃を行っているケースも少なくありません。

保安業務には下記の７つがあります。うち、点検や調査は「法定点検」「保安調査」とも呼ばれています。

① 供給開始時点検・調査

ＬＰガスの供給を開始するとき、ＬＰガス設備の点検や調査を行います。

② 容器交換時等供給設備点検

ＬＰガス容器、圧力調整器、バルブ、供給管などの外観点検を、容器交換の都度に行います。

③ 定期供給設備点検

供給設備のガス漏れ試験などを、４年に１回以上（地下室等は１年に１回以上）行います。

④ 定期消費設備調査

消費配管、ＬＰガス器具や給排気設備（煙突）などの調査やガス漏れ試験などを、４年に１回以上（地下室等は１年に１回以上）行います。

⑤ 周知

ＬＰガスの使用上の注意などを記載したパンフレット（周知文書）を、年１回（または２年に１回）以上配布します。

⑥ 緊急時対応

消費者からガス漏れなどの連絡を受けたとき、消費者宅に迅速に出動して適切な措置を行います。

⑦緊急時連絡

消費者からの災害発生などの連絡があったとき、迅速な措置をします（出動は伴いません）。

５．その他

Ｑ．ＬＰガスの特性について教えてください。

Ａ．ＬＰガスは「Liquefied Petroleum Gas」（液化石油ガス）の略称です。

　ＬＰガスには、都市ガス、工業用途などで使用されているブタンガスもありますが、家庭用で使われているのはプロパンなので、一般にはプロパンガスと呼ばれてきました。ほか、液化石油ガス、ＬＰ、ＬＰＧ、ＬＰガスとも言われますが、すべて同じガスです。

○性状

・ 常温では気体

ＬＰガスは常温常圧下では気体ですが、常温で低い圧力(1MPa以下)をかけることによって容易に液体になります。液体になる温度は、常圧下では—４２℃（プロパン）です。

・ 空気より重い

ＬＰガスは空気より１．５倍重く、下方にたまります（漏れたら、電気機器を使わず、戸や窓を大きく開けて外に出すようにしましょう）。なお、天然ガスは空気より軽いので、上方に向かいます。

・ 液化すると２５０分の１に縮小

ＬＰガスは、液体にすると気体時の体積の約２５０分の１に縮小します。逆に、気化すると体積は２５０倍になります（だから、小さな容器で大きなエネルギーが運べます）。

・ ハイパワー

総発熱量は１㎥あたり１００．４ MJ（２４，０００kcal）あり、天然ガス（都市ガス）に比べると約２．２倍と非常に高カロリーです。

また、天然ガスと同等にクリーンです。

Ｑ．カセットコンロ用のボンベの処分はどうすればよいか。
Ａ．ガスを使い切ってから自治体が指定する方法で処分してください。
　カセットコンロ用のボンベの処分は、事故を防止するために、必ず中のガスを使い切ってから、お住まいの自治体の指定する方法で分別して処分してください。
　未使用、または中身が残ったガスボンベの処分については、メーカーが特定できる場合は、メーカーに処分方法を相談してください。

社団法人日本ガス石油機器工業会カセットボンベお客様センター
（℡0120-14-9996 平日：10：00～17：00）

Ｑ．停電時のガス機器の使用に関する注意事項について教えてください。
Ａ．以下のとおりです。
　１．ガス機器の停電時の影響について
　　ガス機器によっては、電力会社の商用電源（家庭用コンセント電源）を使用している ため、停電時にこれらの機器は使用いただけません。
　　商用電源を使用していないガス機 器もございます。
　　詳しくはガス機器メーカーにお問い合わせください。
　２．停電時にやむを得ずガス機器を使用する際の注意点
　停電時に、商用電源を使用していないガスコンロ、小型湯沸器、ふろがま、暖房機器 等をやむを得ず使用される場合には、必ず下記の点にご注意ください。
　・停電により換気扇が作動しないため、窓を開けるなど十分に換気をしながら使用ください。
　・早朝や夜間の停電では、周囲が暗いため、操作を誤ったり、やけどなどの危険もあります。操作には十分に注意してください。
　３．（計画）停電が明らかになった場合の注意点
　商用電源（家庭用コンセント電源）を使用しているガス機器につきましては、停電時に使用できません。突然の停電は、ガス機器の不具合につながる可能性がありますので、予め運転スイッチをＯＦＦするとともに、ガスの元栓を閉じてスイッチやつまみをガスが止まる位置に戻してください。
　給湯器等では、停電時に凍結予防ヒーターが作動しないため、凍結の可能性がある場合には、取扱説明書の手順で機器内の水抜きを行ってください。

４．停電から復旧した際のガス機器の使用上の注意点

　ご使用の前にガスがもれてにおいがしないか、もう一度確認してください。

　万一、ガス臭い場合はガス機器を使用せず、窓を開け最寄りのガス会社に連絡してください。

※停電時の注意を守っていただければ、商用電源を使用しているガス機器についても、電力供給が復帰した後に使用できます。

※給湯器のリモコン等の設定・機能（時計等）が初期値に戻ったり、各種設定が再度必要となる場合があります。設定方法は取扱説明書等で確認を お願いします。

※エラー表示等が出て使用できない場合についても取扱説明書をご確認ください。

５．その他、ご不明な点があった場合の連絡先について

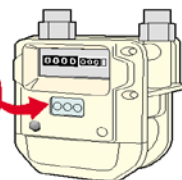
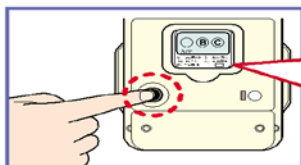
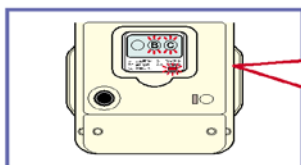
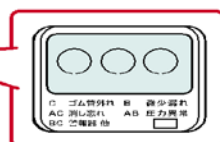
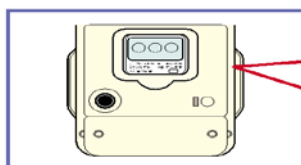
　ガスや電気の供給については、お使いのガス会社、電力会社にお問い合わせください。

　また、ガス機器については、ガス機器販売店、ガス機器メーカー、ガス会社にお問い合わせください。

Ｑ．マイコンメーターの復帰方法について教えてください。

Ａ． ＬＰガスの漏えいや消し忘れ（長時間使用）など、ガスの流れに異常があるとき、ガスを自動的に遮断します。また、ガスを使用中に、震度５相当以上の地震があったときも、自動的にガスを遮断します。

ほか、ごく少量のガス漏れが３０日以上続いたときは警告を表示します。

自動的に遮断されたあとの復帰操作は次のように行います。ただし、ガス臭いときは、以下の操作はせず、窓を開けて自然換気をしたうえで（電気器具などのスイッチには触れないこと）、メーターのガス栓と、すべてのガス栓、器具栓を閉めたうえで、販売店などに連絡してください。

Q．地震等災害の時の対策について教えてください。

A．次のとおりです。